

DELIBERA N. 28

***** / VODAFONE ITALIA SPA (HO.MOBILE - TELETU)
(GU14/739418/2025)

Il Corecom Sardegna

NELLA riunione del Il Corecom Sardegna dell'8/9/2025;

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481, recante *“Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità”*;

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249, recante *“Istituzione dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo”*;

VISTO il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, recante *“Codice delle comunicazioni elettroniche”*;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante *“Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori”*, di seguito denominato *Regolamento sugli indennizzi*, come modificata da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTA la delibera n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante *“Approvazione del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche”*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 353/19/CONS;

VISTA la Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate sottoscritta il 24 marzo 2023 dal Presidente dell’Autorità per le garanzie nelle Comunicazioni (AGCOM), dal Presidente della Regione Autonoma della Sardegna d’intesa con il Presidente del Consiglio regionale e dal Presidente del Corecom Sardegna;

VISTA la legge regionale 28 luglio 2008, n. 11, *“Istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com.) della Regione Autonoma della Sardegna”* e ss.mm.ii.;

VISTA l’istanza di ***** del
10/03/2025 acquisita con protocollo n. 0060856 del 10/03/2025;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

La società *****, codice fiscale/P.IVA *****, rappresentata dall'utente *****, legale rappresentante, codice fiscale *****, ha avviato il summenzionato procedimento ai sensi degli art. 14 e ss. del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche (delibera n. 203/18/CONS), finalizzato alla definizione della controversia in essere con la società Vodafone Italia S.p.a.. L'istante non ha depositato memorie o repliche né prodotto documenti. ***** rappresenta di aver ricevuto richieste di pagamento sulla linea fissa voce e dati 079****819 a seguito delle richieste di disattivazione e passaggio ad altro operatore correttamente inviate. In particolare, l'istante contesta l'invio della fattura nr. AQ0***3499 del 21/11/2024. L'utente lamenta l'addebito degli importi delle due licenze Microsoft disdette a seguito della procedura UG661651/24 e della mancata disattivazione del numero 0799***819 a seguito di passaggi ad altro operatore con rinuncia alla numerazione. ***** chiede che gli importi pari a 500,43 € richiesti dal gestore Vodafone dopo le disdette debbano essere ritenuti non esigibili”.

2. La posizione dell'operatore

Vodafone Italia Spa, nel contestare tutto quanto ex adverso dedotto, prodotto e richiesto, eccepisce l'infondatezza dell'istanza presentata da *****, sostenendo che le avverse deduzioni e richieste sono generiche, infondate per diversi motivi e, comunque, totalmente prive di riscontro documentale. Vodafone Italia S.p.a., rappresentata dagli avvocati Andrea Pellegrin e Antonio Donato Monaco, contesta le accuse avanzate dalla *****, sostenendo che la richiesta dell'utente è generica, non circostanziata e non puntuale nelle allegazioni in relazione agli asseriti e non provati errori di fatturazione. Vodafone eccepisce, in primis, l'inammissibilità del procedimento de quo in quanto avrebbe ad oggetto l'asserita mancata lavorazione del verbale di accordo afferente alla procedura UG/661651/2024. Il gestore sul punto precisa che detto accordo, avente ad oggetto la disattivazione delle licenze per i servizi digitali in esenzione costi per l'utente, risulta puntualmente adempiuto. Il costo addebitato per il prodotto, disattivato come da verbale, nella fattura AQ0***3499 del 21.11.2024 di euro 207,41 risulterebbe, infatti, riaccreditato nella fattura medesima. Vodafone inoltre precisa che le fatture emesse, per un totale di 451,61 euro, sono conformi alle condizioni contrattuali e non sono state contestate. Né sono presenti reclami. In particolare Vodafone Italia Spa contesta anche l'asserita e non provata mancata disattivazione del numero 0799***819, precisando che l'utente ha inviato apposita richiesta di disattivazione del prodotto di rete fissa 0799***819 in data 11.12.2024 e la disattivazione è stata effettuata regolarmente effettuata in data 28.1.2025. L'operatore conclude sottolineando che sarebbe priva di rilievo giuridico, pertanto, la domanda di storno e di rimborso delle fatture avanzata dall'istante. Vodafone pertanto eccepisce l'inammissibilità delle richieste di indennizzo,

storno e rimborso avanzate dalla ******, in quanto prive di fondamento giuridico e documentale e “non avendo l’utente mai inviato alcun reclamo all’operatore, nemmeno dopo aver ricevuto le prime fatture a tutt’oggi ancora insolute”. Vodafone, in via subordinata, qualora venisse accertata una qualche responsabilità a carico dell’operatore, richiede che eventuali indennizzi siano stornati dall’importo insoluto.

3. Motivazione della decisione

La società ******, lamenta l’addebito degli importi delle due licenze Microsoft disdetta a seguito della procedura UG661651/24 e della mancata disattivazione del numero 0799***819 a seguito di passaggi ad altro operatore con rinuncia alla numerazione. L’istante allega le disdette relative alle licenze Microsoft 365 inviate correttamente via PEC nel settembre 2023. E’ di tutta evidenza che le disdette siano precedenti alla procedura radicata di fronte al Corecom nel 2024 tra le stesse parti. Trattasi della procedura UG/661651/2024 che si conclude con il seguente verbale di accordo: “Vodafone Italia Spa (Ho.Mobile - Teletu), con riferimento al cod. cli. 7.26***76 a titolo meramente conciliativo propone - entro 120gg. dalla sottoscrizione del presente verbale la disattivazione delle licenze per i servizi digitali in esenzione costi per l’utente La parte istante dichiara di accettare la proposta dell’operatore Vodafone Italia SpA (Ho.Mobile - Teletu), rinunciando al prosieguo del presente procedimento nonché a eventuali azioni di risarcimento del danno, dichiarando di non aver più nulla a che pretendere per qualsiasi titolo o causa in relazione all’oggetto della presente controversia”. Di fatto il verbale di accordo chiarisce già che la discussione di quella procedura verteva sulla disdetta delle licenze Microsoft datata 2023. In ogni caso l’operatore chiarisce che non sono stati addebitati costi per il prodotto disattivato come da verbale. Ed infatti nella fattura AQ09***499 del 21.11.2024 si nota che il costo pari ad euro 20,99 per il servizio (disattivato) “NCE Microsoft 365 Bu (2 licenze)” è oggetto di un riaccredito (alla riga successiva nella stessa fattura). Se da un lato non risultano addebiti per licenze Microsoft disattivate, non appare fondata l’affermazione di parte istante relativa alla mancata disattivazione del numero 0799***819 a seguito di passaggi ad altro operatore con rinuncia alla numerazione. L’istante non produce alcun documento relativo alla richiesta di disdetta, rinuncia alla numerazione, passaggio ad altro operatore, reclami successivi e similari. In assenza di documenti e date che possano supportare la richiesta dell’utente si può osservare che una chiamata al numero in questione evidenzia la sua attuale disattivazione. Disattivazione che lo stesso operatore data a cavallo tra il 2024 e il 2025: in particolare la richiesta di disattivazione del prodotto di rete fissa 0799***819 sarebbe avvenuta in data 11.12.2024 e la disattivazione sarebbe stata regolarmente effettuata in data 28.1.2025. Tali affermazioni, peraltro documentate dall’operatore, risultano non contestate dall’istante. Rebus sic stantibus, si osserva che la richiesta dell’istante di dichiarazione di inesigibilità delle fatture non merita accoglimento non essendo soddisfatto l’onere della prova in ossequio della disciplina generale dettata dall’art. 2697 c.c. secondo cui la carenza in punto di onere della prova conduce inevitabilmente al rigetto della domanda. Si richiama, in merito, l’orientamento

costante di Agcom e dei Corecom in materia di onere della prova, secondo cui “l’istante è tenuto ad adempiere quanto meno l’obbligo di dedurre, con un minimo grado di precisione, quali siano i fatti e i motivi alla base delle richieste, allegando la relativa documentazione”, da cui discende che “la domanda dell’utente dovrebbe essere rigettata nel merito, qualora lo stesso non adempia l’onere probatorio su di lui incombente”. Nel caso di specie, quindi, stante la genericità delle richieste di parte istante, carenti di idonea documentazione probatoria, nonché smentite completamente dalle documentazioni prodotte dall’operatore Vodafone Italia Spa, le stesse vanno respinte.

DELIBERA

Articolo 1

1. il rigetto dell’istanza proposta dalla Società *****, nei confronti di Vodafone Italia Spa per le motivazioni di cui in premessa. Non trovano accoglimento le richieste di storni, rimborsi, indennizzi.

2. Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell’articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259.

3. È fatta salva la possibilità per l’utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell’eventuale ulteriore danno subito.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* dell’Autorità.

Cagliari, 8 settembre 2025

IL PRESIDENTE

Cabasino
Mario
19.09.2025
13:28:10
UTC

